

令和4年度消費生活に関する相談状況について

1 要旨

令和4年度に県及び市町の消費生活相談窓口等で受け付けた相談対応状況を報告する。

2 現状・背景

県では、「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」及び「第3次広島県消費者基本計画」に基づき消費生活に関する相談対応を行うとともに、県民からの生活に関する相談対応を行っている。

毎年度、相談状況について、トラブル・被害の防止に向けた注意喚起や、今後の施策の充実につなげるため、状況を取りまとめ公表している。

3 概要

(1) 集計対象

県（消費生活相談窓口、県民相談窓口）、県内全市町（消費生活相談窓口）

(2) 集計期間

令和4年4月1日～令和5年3月31日

(3) 集計結果

ア 消費生活相談件数と内容

- 相談件数は23,434件で、対前年度200件(0.9%)増加。(参考1：図表1)

《県・市町の窓口における消費生活相談件数※》

(単位：件、%)

区分	R3年度 (A)	R4年度		
		件数 (B)	対前年度 増減数	対前年度 増減率※
消費生活相談の全体件数	23,234	23,434	200	0.9
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	22,196	22,615	419	1.9
うちコロナ関連苦情相談	627	304	△323	△51.5
不当・架空請求	1,038	819	△219	△21.1

※今回から集計方法を一部変更しており、R3年度の数値は前年度の公表数値と異なる。

※対前年度増減率： $((B-A)/A) \times 100$

- 「化粧品」に関する相談が1,894件と最多であり、対前年度838件(79.4%)増加したことが、全体件数が増加した主な要因。(参考1：図表2)

《商品・役務別の内訳(上位3項目)》

(単位：件、%)

区分 (順位、内容)	R3年度	R4年度			相談の内容
		件数	対前年度 増減数	対前年度 増減率※	
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,196	22,615	419	1.9	
苦情相談	18,759	19,160	401	2.1	
1 化粧品	1,056	1,894	838	79.4	美容液やファンデーション等の意図しない定期購入や解約等
2 商品一般	1,538	1,663	125	8.1	不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等
3 役務その他	852	832	△20	△2.3	質問サイト・占いサイトの解約、開錠サービス等
問合せ・要望	3,437	3,455	18	0.5	

イ 消費生活相談の年齢層別状況（年齢を把握できた相談の状況）（参考1：図表3・4）

- 30歳未満は「理美容」に関する相談が増加（脱毛エステのクーリング・オフや中途解約の相談等。対前年度113.8%増加）
- 30歳以上の年齢層では「化粧品」に関する相談が増加（対前年度98.5%、80.7%増加）。
- 販売購入形態別では、「インターネット通販」が多く、30歳以上の年齢層で増加（対前年度22.5%、36.0%増加）。このうち「定期購入」は、30歳未満は156件で対前年度14件減少したが、30～64歳は1,292件で582件増加、65歳以上は759件で321件増加。

《年齢層別の商品・役務別の状況（上位3項目）》

（単位：件、%）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	理美容	278	13.4	113.8	化粧品	1,058	13.0	98.5	商品一般	679	11.3	18.5
2	他の教養・娯楽	210	10.1	△11.0	商品一般	573	7.0	1.8	化粧品	589	9.8	80.7
3	集合住宅	131	6.3	△2.2	集合住宅	417	5.1	△6.7	健康食品	283	4.7	9.7

ウ 消費生活相談の特記事項

（ア）成年年齢引き下げ後の18歳・19歳からの相談状況（参考1：図表5）

- 令和4年4月の成年年齢引き下げ以降の18・19歳からの相談は232件で、対前年度6.4%増加。
- 「理美容」に関する相談が37件と最多（脱毛エステのクーリング・オフや中途解約に関する相談等）であり、対前年度28件(311.1%)増加したことが主な要因。

（イ）新型コロナウイルス関連の相談状況（図表6）

- 新型コロナウイルス関連の相談は、304件で、対前年度51.5%減少
- 全般的に減少。多重債務等の「融資サービス」に関する相談が33件で最多。

エ 県民相談の状況（参考1：図表7）

県では、県内3か所に県民相談窓口を設置し、行政に関する相談、民事相談（相隣関係等）、家事相談（相続・遺言等）、交通事故の相談に対応している。

- 相談件数は、2,412件で、対前年度0.1%(3件)減少。
- 行政相談（生活・福祉・保健関係等）が対前年度20.5%減少し、民事相談が11.7%増加。

4 今後の対応

令和4年度の相談状況等を踏まえ、引き続き「第3次広島県消費者基本計画」（計画期間：令和2年度～6年度）に基づき、次のような取組を推進する。

- 県・市町の相談対応の充実
 - ・「県・市町相談対応連携マニュアル」及び「消費者相談員に対する体系的な研修計画」に基づき、市町の相談対応の支援や、相談員研修等を実施
 - ・多様な相談ニーズへの対応
電話や面談に加え、電話が苦手、自己解決したい等の多様なニーズに対応するため、メール相談や県ホームページのFAQ（よくある相談事例）の充実を図り広報を実施
- 広報啓発
 - ・社会経験の少ない高校・大学生等の若者とその家族への啓発活動
 - ・高齢者本人とその家族、見守り者等への啓発活動
 - ・相談状況を踏まえた、タイムリーな情報発信

5 その他（関連情報等）

- ・令和5年度の県と市町の相談窓口開設状況は参考2のとおり
- ・広島県消費者啓発情報サイト <https://nackynailly.com>

令和4年度消費生活等に関する相談状況（詳細）

参考 1

《図表 1》 県・市町の窓口における消費生活相談件数（過去 10 年）

（単位：件、％）

区分	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
消費生活相談の全体件数	27,604	28,701	26,799	25,997	30,471	27,123	25,165	25,371	23,234	23,434
消費生活相談 （不当・架空請求を除く）	24,335	24,024	22,623	22,171	20,468	20,511	22,447	24,318	22,196	22,615
うちコロナ関連苦情相談	—	—	—	—	—	—	332	1,751	627	304
不当・架空請求	3,269	4,677	4,176	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819

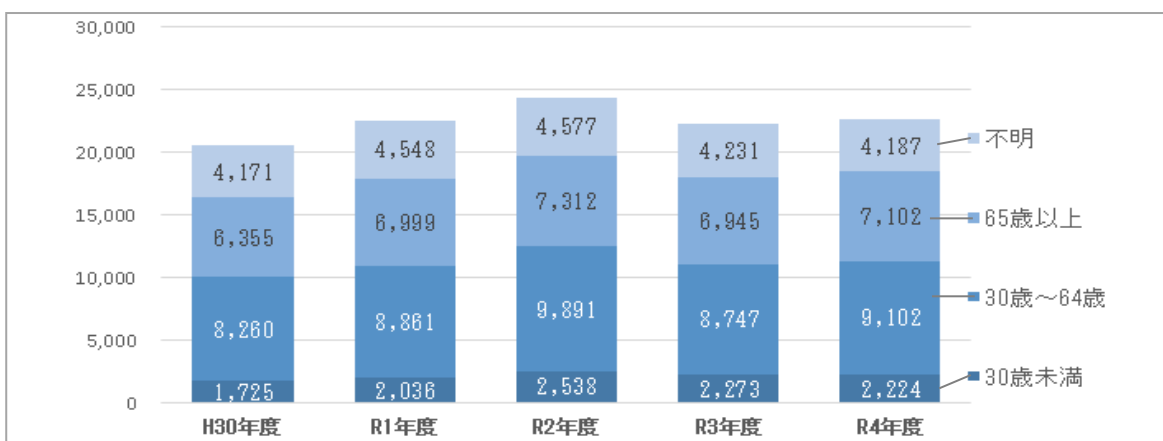
※今回から集計方法を一部変更しており、R3年度までの数値は昨年度までの公表数値と異なる。

《図表 2》 商品・役務別の内訳（上位 10 項目）

（単位：件、％）

区分 （順位、内容）	件数	構成比	対前年度 増減数	対前年度 増減率	相談の内容
消費生活相談 （不当・架空請求を除く）	22,615	100.0	419	1.9	
苦情相談	19,160	84.7	401	2.1	
1 化粧品	1,894	8.4	838	79.4	美容液やファンデーション等の意図しない定期購入や解約等
2 商品一般	1,663	7.4	125	8.1	不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等
3 役務その他	832	3.7	△20	△2.3	質問サイト・占いサイトの解約、開錠サービス等
4 集合住宅	812	3.6	△63	△7.2	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
5 健康食品	745	3.3	42	6.0	ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等
6 インターネット通信サービス	678	3.0	△167	△19.8	光回線の勧誘等
7 融資サービス	555	2.5	△38	△6.4	多重債務の整理、過払い金の請求、住宅ローンの返済等
8 他の教養・娯楽	534	2.4	△114	△17.6	出会い系サイト、オンラインゲームの課金等
9 戸建住宅	514	2.3	△9	△1.7	屋根修理、外壁塗装等のリフォームの不具合等
10 移動通信サービス	493	2.2	△168	△25.4	スマートフォン・携帯電話の契約、モバイルデータ通信等
その他	10,440	46.2	△25	△0.2	新電力への契約変更、電気料金、エステティックサービスの解約・クーリング・オフ等
問合せ・要望	3,455	15.3	18	0.5	

《図表 3》 相談者年齢層別の内訳



（注）消費生活相談（不当・架空請求を除く）の件数

《図表4》年齢層別の商品・役務別と販売購入形態別の内訳（上位5項目）

【商品・役務別】

（単位：件、％）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	理美容	278	13.4	113.8	化粧品	1,058	13.0	98.5	商品一般	679	11.3	18.5
2	他の教養・娯楽	210	10.1	△11.0	商品一般	573	7.0	1.8	化粧品	589	9.8	80.7
3	集合住宅	131	6.3	△2.2	集合住宅	417	5.1	△6.7	健康食品	283	4.7	9.7
4	内職・副業	122	5.9	△39.3	健康食品	327	4.0	14.7	インターネット通信サービス	267	4.4	△18.8
5	化粧品	96	4.6	△16.5	役務その他	300	3.7	△4.8	役務その他	247	4.1	△17.9

【販売購入形態別】

（単位：件、％）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	インターネット通販	709	34.2	△14.0	インターネット通販	3,158	38.8	22.5	契約前の相談等	1,652	27.5	1.7
2	店舗購入	564	27.2	33.3	契約前の相談等	1,730	21.3	△1.3	インターネット通販	1,178	19.6	36.0
3	契約前の相談等	335	16.1	3.1	店舗購入	1,540	18.9	△1.0	店舗購入	1,053	17.5	△1.9
4	インターネット以外の通販販売	176	8.5	△3.3	インターネット以外の通販販売	799	9.8	2.3	インターネット以外の通販販売	779	13.0	△4.9
5	訪問販売	114	5.5	△32.1	電話勧誘販売	373	4.6	△14.4	電話勧誘販売	566	9.4	△5.8

《図表5》18歳・19歳の主な相談内容・件数（上位5項目）

（単位：件、％）

順位	区分	件数	構成比	対前年度増減率	内容
1	理美容	37	15.9	311.1	脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等
2	化粧品	21	9.1	10.5	脱毛クリーム等の定期購入等
3	他の教養・娯楽	19	8.2	11.8	オンラインゲームの高額課金等
4	内職・副業	11	4.7	0.0	副業サイトのトラブル等
5	商品一般	9	3.9	28.6	カードショッピングの返済困難等
	その他	135	58.2	△12.9	サクラサイト、出会い系サイト、トイレの修理による高額請求等
	合計	232	100.0	6.4	

《図表6》新型コロナウイルス関連の主な相談内容・件数（上位5項目）

（単位：件、％）

順位	区分	件数	構成比	対前年度増減率	内容
1	融資サービス	33	10.9	△2.9	多重債務に関する相談等
2	魚介類	31	10.2	△50.0	海産物の迷惑勧誘電話、送り付け等
3	旅行代理業	24	7.9	200.0	旅行のキャンセル等
4	他の保健衛生品	17	5.6	△73.0	マスクの送り付け、抗原検査キットの購入トラブル等
5	他の教養・娯楽	11	3.6	△59.3	スポーツジムの利用料等
	その他	188	61.8	△56.6	コンサートチケットのキャンセル、教室・講座の解約、結婚式のキャンセル等
	合計	304	100.0	△51.5	

《図表7》県民相談の主な相談内容・件数

（単位：件、％）

区分	件数	構成比	対前年度増減率	内容
総数	2,412	100.0	△0.1	令和3年度2,415件から3件減少
行政相談	524	21.7	△20.5	生活・福祉・保健関係329件等
民事相談	1,189	49.3	11.7	相邻関係199件、不動産賃貸194件等
家事相談	600	24.9	8.7	相続・遺言308件、結婚・離婚140件等
交通事故相談	99	4.1	△29.3	賠償関係66件、保険関係20件等

令和5年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	令和4年度 相談件数
県	県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	5,677 (24.2%)
	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	7,442
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1,346
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	144
	大崎上島町消費生活相談窓口	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	7
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	573
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	893
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	4,405
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	200
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）	186
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	104
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	70
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	997
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	860
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	45
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） （注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	45
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	202
	海田町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時	11
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）	50
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	21
安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	5	
北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	46	
世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	28	
神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	77	
計		17,757 (75.8%)	
県・市町 合計			23,434

令和5年度県民相談窓口の開設状況

相談窓口名	窓口開設日等	令和4年度 相談件数
県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	1,830
東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日 （祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時	423
北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	159
合計		2,412